

Lampiran III. Hasil wawancara

Informan 1 (Objek)

JABATAN : Owner dan CEO

TUGAS :

- Bertanggung jawab dalam pencapaian perusahaan
- Mengelola kualitas manajemen, produk dan pelayanan perusahaan
- Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- Memberikan laporan rutin kepada pemegang saham.

Passion

Apakah bisnis anda saat ini sejalan dengan hobi anda?

- *“untuk hobi sendiri, saya tidak terlalu hobi untuk masak, tapi hobinya untuk bisnis-bisnis kuliner baru, menyicipi trend makanan baru, melihat suasana kafe-kafe atau resto-resto yang baru, jadi hobinya lebih kewisata kuliner, ...”*

Apakah anda merasa senang dalam meluangkan waktu, energi dan uang untuk bisnis anda? mengapa?

- *“iya, bersedia, Karena memang awalnya dari kesenangan, yaitu passion sendiri, terus juga tekatnya sudah focus untuk dibisnis ini pengennya untuk sangat total untuk menjalankan bisnis ini”*

Seberapa banyak anda meluangkan waktu, energi dan uang untuk bisnis anda?

- *“iya, pasti, sepertinya hampir setiap hari ya, Karena bisnis itu harus kita jalani dengan sangat fun, jadi kalo bisnis itu memang passion di kita, kesukaan kita, sehingga kita pasti ngerasanya sangat fun banget, ... , walaupun kadang capek, BT, Karena banyak permasalahan juga yang terjadi, tapi tetap merasa excited juga”*

Pada saat seperti apakah anda merasa terbebani?

- *“terbebani sih enggak, kecuali saat ada problem gitu, tapi ya fokusnya gimana caranya supaya dapat selesai secepat mungkin, supaya bisnis ini tetap bias berjalan, tetap bias eksis,,,”*

Pada moment seperti apakah anda merasa kuat dan percaya diri?

- *“iya, ketika ada problem dan bias menyelesaikannya, nah itu rasanya seperti kembali kuat lagi seperti diawal, punya power lagi, punya percaya diri lagi, jadi merasa lebih pd lagi untuk menghadapi calang-calange kedepan ”*

Risk taking

Apakah anda lebih suka mengambil resiko atau bermain aman?

- *“suka mengambil resiko”*

Apakah anda sering melakukan eksplorasi? Eksplorasi apa saja yang sering anda lakukan?

- *“Kalo eksplorasi sendiri kalo tahap akhir akhir ini sudah tidak terlalu banyak, Karena dari segi system sendiri sudah lumayan agak jalan, jadi untuk eksplornya sendiri itu untuk upgrade menu, supaya konsumen tidak bosan sama pengembangan system pengembangan keseluruhan untuk ke frienchisenya”*

Bagaimana anda menyikapi kesalahan karyawan?

- *“Kalo keesalahan karyawan sendiri sih lihat dulu kesalahannya seperti apa karna kan di saboten kita sudah ada jelas peraturannya, tingkat kesalahannya seperti apa, nanti punishmennya seperti apa, jadi saya selalu menanyakan dulu, kesalahannya seperti apa, alasannya berbuat seperti itu, nah kalo sudah ketemu permasalahannya apa , baru kita kembalikan ke peraturan yang sudah kita setuju, buat dia mendapatkan hukuman yang seperti apa”*

Bagaimana anda menyikapi resiko kerugian financial?

- *“Kalo kerugian financial dalam bisnis sih wajar, karna kan bisnis kadang up kadang down kayak gitu, tapi yang pasti sih kita selalu antisipasi jadi ada sesi-nya untuk mengantisipasi bulan-bulan yang pasti udah low, dan juga buat create promo-promo , atau paket-paket yang memang udah dibuat untuk mengantisipasi bulan-bulan yang low itu tadi juga, kayak gitu, secara finansial paling gak, bulannya low, tapi kita bisa antisipasi, supaya jangan terlalu minus,”*

Proaktif

Bagaimana cara anda mencari peluang?

- *“Kalo mencari peluang biasanya kita dapet dari koneksi maksudnya dari lingkungan, nah terus ketika sudah ada peluang itu biasanya itu kita paling gak kita pertimbangkan keuntungan sama resikonya, tapi ya selama resikonya yang gk terlalu, misalnya ya yang gak berat berat banget lah nah itu biasanya kita itu tetep kita ambil”*

Apakah anda gigih dalam menerapkan?

- *Gigih dalam menerapkan perubahan, “iya, harus, wajib”*

Apa saja tindakan yang pernah anda lakukan dalam meningkatkan keadaan saat ini atau membuat keadaan yang baru?

- *“ketika karyawan performnya lagi turun, kita sebagai owner juga harus cari tau kenapa gitu, apa ada masalah personal atau masalah dilingkungan kerjanya, nah kita harus selesaikan segera kalo ada masalah di lingkungan kerja”*

Apakah anda memiliki Peran yang lebih fleksibel?

- *“kalo saya iya”Memiliki peran yang lebih fleksibel*

Apa saja sasaran jangka panjang diluar job desk pekerjaan anda?

- *“Pengen brand-nya itu nasional, terus kru-nya itu dalam taraf hidupnya itu lebih sejahtera lagi, lebih meningkat lagi, terus mereka mendapat kesempatan, mungkin yang dulunya Cuma waiters dan cuci piring itu dapet jabatan yang bias terus meningkat jadi gk stak di situ-situ aja”*

Tindakan apa saja yang anda rasa pernah lakukan yang mempengaruhi perubahan dalam lingkungan?

- *“Biasanya kayak terobosan-terobosan baru, misalnya menciptakan ide menu baru, menciptakan ide system baru , atau membuat alur oprasional yang baru, jadi supaya sistemnya itu lebih praktis , dan karyawan juga lebih enjoy juga dalam menjalankan pekerjaannya”*

Bagaimana anda mengatasi kendala atau hambatan-hambatan oleh kekuatan situasional?

- *“Biasanya kayak gitu kolaborasi sesama bisnis juga, jadi yang sama-sama punya bisnis kuliner juga jadi, secara background, secara pemikiran , secara permasalahan itukan kurang lebih sama, jadi menyatukan pemikiran dan memberikan solusi yang kepeke untuk bisnis kita”*

Inovasi

Inovasi apa yang paling menarik yang pernah anda lakukan didalam Saboten Shokudo

- *“Mengeluarkan varian ramen, dulu itu kita saboten fokusnya dinasi aja, sampai sekarang efeknya juga bagus dan favoritnya customernya itu jga malah ramen”, Membuat Gudang logistic sendiri yang terpisah dari outlet, Membuat struktur organisasinya yang lebih optimal gitu untuk di outlet dan dipusat , jadi kita pisahkan, dan Create promo yang unik, terus bikin branding yang mencerminkan saboten namun juga belum pernah dipake sama kuliner lain dimalang, konten-konten promonya juga, misalnya padah ulang tahun ke 10 tahun kita bikin semua-semua 10 selama 10 hari all item makanan itu harganya 10rb, dan itu efeknya sangat luarbiasa sih secara branding dan secara penjualan”*

Informan 2

Hubungan: suami

Jabatan, salah satu owner divisi ekspansi, dan head marketing di seluruh Indonesia

Passion

Bagaimana pendapat anda tentang owner

- *Pendapat tentang ibu hajnia: womenpreneure yang pertama yakan, terus , memang passion juga kalo bukan passio ya gk bakal betah juga ya karna presurenya dalam 10 tahun ini*

Apa hobi owner yang anda ketahui

- *Hobinya yang jelas makan juga, kita lebih sering pengennya sih traveling, Cuma durasinya masih kecil , traveling juga masih sering cari referensi , terutama apasih perkembangan terutama di dunia , Cuma dunia bisnis, Cuma kita lebih spesifik ke kuliner*

Apakah anda terlibat dalam aktifitas hobi dari owner

- *Kita selalu berdua sih, terakhir kali sebulan yang lalu ke bali*

Apakah owner lebih banyak menghabiskan waktu untuk hobinya

- *Lebih banyak ngurusi pekerjaan daripada hobinya, karna memang cocok ya, hobi sama pekerjaannya*

Apakah owner mencintai bisnisnya, Darimana anda tau owner mencintai bisnisnya

- *Cinta sebenarnya terlihat dari sekarang, tapi terlihat dari beberapa tahun yang lalu, Yang kedua dia tekun dalam artian teliti kalo satu belum selesai, dia gk pindah ke yang lain dulu, karna itu dia bisa tetep bisa eksis sampai sekarang*

Risk Taking

Resiko apa yang sering diambil owner yang anda ketahui

- *Bisnis ini tidak seperti yang terlihat dari luarnya, kadangkala bisnis ini turun, ketika turun ini , ibaratnya jangan mengharapkan dari pendapatan, malah kita akan mengeluarkan , kalo kita tidak memiliki cinta, mungkin kita sudah cabut dari bisnis ini,dan itu terbukti sampek sekarang kita masih tetap bertahan dan memperbaikinya*

Apakah owner mengorbankan sumberdayanya dalam bisnis ini

- *Hamper 12 jam menghabiskan waktu untuk bisnis ini*
- *Yang di korbakan, salah satunya program studi s2nya, dan juga kalo saya sebagai suaminya tidak terjun juga mungkin waktu sebagai seorang istri juga dia mengorbankan, ibaratnya kebutuhan rumah tangga agakmiss lah, saya terjun juga jadi saya tau lapangan seperti apa dan saya juga mengijinkan dia juga sih*

Terkait masalah karyawan, Bagaimana cara owner mengatasinya

- *Pertimbangan dalam punishmen yaitu tingkat kesalahannya ya, itu memang dari peraturan perusahaan itu memang ada level-levelnya, diluar system, dia lebih kepada menegakkan peraturan*

Proaktif

Apakah tindakan owner mempengaruhi tindakan anda, Bagaimana cara owner mempengaruhi lingkungan kerja anda

- *Yang jelas sih kalo kita diajaran owner dia lebih kepada sosok leader yang keras, ibaratnya yang paling ditakuti sama anak-anak ini dalam artian pegawai, ada yang memang kita set seperti itu*

Apa tujuan owner kedepannya

- *Tujuan kita kedepannya dia sih intinya ingin mengembangkan bisnis ini ke pelosok nusantara ya , terus yang kedua juga dari situ dapat menjadikan lapangan pekerjaan*

Inovatif

Apakah owner sering melakukan percobaan

- *Saboten sudah ada modal untuk percobaan*
- *Percobaan terus hamper tiap bulannya, per tiga bulannya kita di tuntut untuk rotasi prodak jadi sebelum itu kita trial and eror dulu, upgrade menu, terus system baru, golnya juga efektif dan efisien ya ibaratnya kita juga compare suplayer trial system baru istilahnya kalo ada penambahan alat baru yang membuat dan menambah kecepatan produksi dan sebagainya*

Informan 3

Jabatan admin

Hubungan rekan kerja

Passion

Bagaimana pendapat anda tentang owner

- *Ibu hajnia orangnya baik sih, terus bisa diajak sharing, selaku bos disisni, mbak nia itu gak asal nyuruh atau apa, biasanya kalo ada urusan apa di diskusiin dulu, enakanya gimana, terus maunya seperti apa*
- *Mb nia orangnya sih santai, kadang suka bercanda, nggak kaku-kaku juga*

Apa hobi owner

- *Hobi mb hajnia kuliner, nongkrong-nongkrong kafe gitu sih, biasanya bakso, aku kan follow ignya biasanya makan bakso, terus ngopi-ngopi gitu*

Seberapa sering owner melakukan hobinya

- *Hamper sering sih, karna aku sering buka ignya sih, hamper tiap weak end pasti ada postingan soal kuliner, ngopi-ngopi, gitu*

Apakah owner mencintai bisnisnya, bagaimana anda tau

- *Loyalitas dalam bentuk waktu ya, soalnya hamper setiap waktu orangnya kesini, hamper setiap hari, dari pagi sampai sore, bahkan sampek malem,, kalo gk lagi dimalang, pasti ngecek gitu via wa, dan telpon*

Risk taking

Apakah owner menggunakan sumberdaya pribadinya untuk bisnis

- *Hampir sepenuh harinya untuk saboten sih, kalo minggu jarang*
- *Modal percobaan semuanya berasal dari saboten*

Apa saja resiko yang sering diambil oleh owner

- *Bikin menu paket yang buat keluarga hamper itu yang tidak pernah berhasil*

Bagaimana owner menangani masalah karyawan

- *Mb nia itu orangnya santai lo, apa yang disampaikan mb nia itu secara ya gak ngepush karyawannya gitu,*
- *Punishmennya biasanya dalam bentuk potong gaji, kayak telat gitu , terus melakukan kesalahan fatal sampek kita ngeluarin karyawan tersebut juga pernah, pertimbangannya jika tidak membawa nama baik saboten gitu*

Proaktif

Apa harapan owner yang anda ketahui

- *Mb nia jelas pengen usahanya lebih maju, bisa sampai ke beberapa kota gitu, pernah gitu berbiscara saat miting, gitu pengennya saboten itu ada dibeberapa kota*

Apa yang anda rasakan ketika ada owner

- *Biasanya kalo ada mb nia itu kalo mau ngapa-ngapain kayak sungkan gitu,*
- *Saya juga banyak belajar dari mb nia, saya berkembang diantaranya saat bertemu orang baru, nah disini ngeliatin mb nia nemuin tamu yang ngajak orang kerja sama gitu, mb nia enak gitu cara ngomongnya, terus saya juga belajar dari mb niadiem-diem saya perhatiin, oh ini caranya*

Inovasi

Inovasi apa saja yang sering dilakukan oleh owner

- *Kayak puasa gini biasanya bikin menu baru, menu paketan gitu, terus kalo bisnisnya ekspansi bisnis gitu*
- *Saboten yang dulu sama sekarang itu beda, kalo dulu itu masih belum ada SPV, terus gak ada yang ngontrol outlet ke outlet, dan sekarang itu oprasionalnya kayak lebih dijangkepin gitu*

Informan 4

Jabatan: supervisor

Passion

Apakah menyukai pekerjaan anda saat ini

- *Karena saya sendiri pendidikannya di pariwisata perhotelan, jadinya ini salah satu bidang saya jadi untuk menekuninya*

Apakah pekerjaan anda saat ini berkaitan dengan hobi anda

- *Pekerjaan ini hobi, untuk hobi sendiri saya lebih suka untuk langsung ketemu customer dimana saya membandingkan antara pekerjaan di marketing dan FnB service, salah satunya dimana customer datang membeli prodak dan kami melayani sebaik baiknya*

Apakah anda merasa senang dan bersemangat berkat owner

- *Merasa senang, Pada saat outlet rame memunculkan rasa percaya diri, Owner sering terlihat bersemangat, Ikut bersemangat dengan owner*

Risk taking

Apakah resiko yang sering anda ambil

- *Resiko yang saya ambil adalah untuk individu karyawan*

Terkait masalah yang mungkin sering muncul dalam menetapkan menu baru atau yang lainnya, Bagaimana cara owner mengatasinya

- *Kami memiliki SOP jadi untuk eksplor sesuatu yang baru itu harus ada system dulu, jadi baru itu dijalankan, kebanyakan kita eksplorasi di menu baru, kita bikin kita jual*

Bagaimana owner menyikapi kesalahan karyawan

- *Menyikapi kesalahan karyawan Kalo owner sendiri itu dari performnya aja , dalam artian individu karyan tersebut ,diman aitu dari kerapiannya, terus dari atitudenya itu yang owner lihat*

Bagaimana owner menyikapi kerugian financial

- *Kami ada system, sehingga untuk kerugian financial mungkin di bantu dengan system itu*

Proaktif

Apakah anda dilibatkan dalam menentukan peluang

- *Tidak terlibat dalam menentukan peluang*

Apakah owner gigih dalam menerapkan perubahan

- *Gigih dalam menerapkan perubahan, dari owner sendiri itu dievaluasi dulu terus dimusyawarahkan baru itu ditetapkan lalu itu dijalankan*

Apa saja inisiatif yang anda ketahui, yang dilakukan owner

- *Inisiatif owner, membantu dalam hal pesanan produk yang dipesan oleh customer tersebut, sehingga ditaruh di outlet*

Apa saja sasaran owner yang anda ketahui

- *Sasaran jangka panjang itu ekspansi, supaya Saboten Hokudo ini sendiri ada di seluruh Indonesia*

Bagaimana cara owner menyikapi masalah masalah karyawan yang sering muncul

- *Modelnya itu kayak kekeluargaan, Selama ini kami ada jasa insentif supaya karyawan itu punya motivasi untuk kerja salah satunya itu uang kehadiran, Dari owner sendiri itu ke system sehingga system itu harus jalan, bagaimana caranya*

Bagaimana cara owner menyikapi masalah financial yang anda ketahui

- *Kalo saboten sendiri sih ngikutin kebijakan-kebijakan yang ada, salah satunya ada pajak reklame*

Inovasi

Apa saja inovasi yang sering dilakukan oleh owner yang anda ketahui

- *Inovasi itu dalam artian menu yang ada itu kami kembangkan dengan cara yang berbeda*

Bagaimana dengan inovasi proses

- *Inovasi proses, dibuat seefektif mungkin dia mencintai pekerjaan*

Bagaimana dibidang manajerial

- *Inovasi manajerial, kita ada Analisa data, jadinya setiap bulan kita ada evaluasi atau meeting untuk bulan kedepannya itu kita harus lakukan apa*

Bagaimana dibidang pemasaran

- *Setiap bulan sekali kami itu ada program promo kita punya datanya juga untuk melihat tren, Owner lebih ke sounding, maksudnya ngasih tau ke public, owner lebih focus ke pemasaran dan ekspansinya*

Informan 5

Posisi sebagai oc operational controller

Passion

Apakah menyukai pekerjaan anda saat ini

- *Iya, sangat senang melakukan pekerjaan ini , saboten ini sudah seperti rumah sendiri , dan kayak keluarga sendiri juga*

Apakah pekerjaan anda saat ini berkaitan dengan hobi anda

- *Dari kebiasaan dan hobi, dari merintis dari bawah jadi sama sama mulai awal berdirinya saboten, jadi ada jenjang karirnya gitu Suka masak aja dulu, jadi diangkat jadi koki, lalu kepala koki*

Apakah anda merasa senang dan bersemangat berkat owner

- *Percaya diri diberikan dari owner seperti mengasihkan dukungan kamu bisa, dah kayak gitu deh, Owner sangat-sangat sering terlihat bersemangat, jadi owner semangat, kitapun ikut semangat*

Risk-taking

Apakah owner sering melakukan eksplorasi

- *Owner sering melakukan eksplorasi, mungkin menu baru, kemudian bikin system baru, mungkin kayak gitu-gitu sih jika ada kebijakan-kebijakan baru sih*

Bagaimana owner menyikapi kesalahan karyawan

- *Owner menyikapi kesalahan karyawan biasanya dikasih peringatan dulu secara lisan, kalo masih tetap aja ada peringatan ke dua, kalo tetep lagi kita ada yang namanya sp, sp1 sp2 dan sp3, hingga sampai pemutusan hubungan kerja gitu,*

Apa resiko yang di ambil owner yang anda ketahui

- *Biasanya sering ambil tindakan di promo*

Proaktif

Apakah owner gigih dalam menerapkan perubahan

- *Kegigihan owner selalu ngasih dukungan sih, Memberikan reward*

Apa saja sasaran owner yang anda ketahui

- *Sasaran jangka panjang:kita mau buka cabang cabang lagi, mungkin di luar kota malang*

Apa saja inisiatif yang anda ketahui, yang dilakukan owner

- *Tindakan owner sangat mempegnaruhi lingkungan kerja, misalkan karyawan ada masalah, owner langsung turun untuk mencoba menyelesaikan masalah itu biasanya itu malah tidak langsung terselesaikan, jadi kita harus lewat SPV, soalnya kalo owner maunya kan yang penting kamu kerja sesuai dengan jobdesk yang ada*

Inovasi

Apa saja inovasi yang sering dilakukan oleh owner yang anda ketahui

- *Kalo inovasi produk yang terakhir ini kita ada gyudon ini , menu baru kita juga sih , dan inovasi kita juga ada ramen*

Bagaimana dengan inovasi peroses

- *Dari depan sampai blakang di sinkronkan lagi biar tidak ada miss komunikasi*

Bagaimana dibidang manajerial

- *Untuk karyawan kita sudah punya system*

Bagaimana dibidang pemasaran

- *Inovasi pemasaran lewat somed lewat intagram facebook, itu,,*